



XLIX Legislatura

**DEPARTAMENTO
PROCESADORA DE DOCUMENTOS**

Nº 449 de 2021

S/C y Carpeta Nº 708 de 2020

Comisión de
Legislación del Trabajo
y Seguridad Social

REPRESENTANTES DE PEDIDOSYA

TRABAJADORAS DE LOS PEAJES NACIONALES

TELETRABAJO
Se establecen normas para su promoción y regulación

Versión taquigráfica de la reunión realizada
el día 2 de junio de 2021

(Sin corregir)

Presiden: Señor Representante Pedro Jisdonian (Presidente) y señora Representante María Eugenia Roselló (ad hoc).

Miembros: Señoras y señores Representantes Felipe Carballo Da Costa, Daniel Gerhard, Ernesto Gabriel Otero Agüero, Joanna Perco y Martín Sodano.

Invitados: (Vía teleconferencia): Por PedidosYa, Esteban Branciari (Director de operaciones), Shirley Franco (Gerenta de recursos humanos), doctor Diego Longa (Asesor del departamento legal) y doctor Pablo Durán (Asesor legal externo).

(Vía teleconferencia): Por la Rama Peajes, del SUNCA, Andreina Álvarez, Rossana Medina y Raquel Perdomo.

Secretario: Señor Francisco Ortiz.

Prosecretario: Señor José P. Fasanello.

═════II═════

SEÑOR SECRETARIO.- Está abierto el acto.

Corresponde designar un presidente ad hoc.

SEÑOR REPRESENTANTE GERHARD.- Propongo a la señora diputada María Eugenia Roselló.

SEÑOR SECRETARIO.- Se va a votar.

(Se vota)

——Cuatro en cinco: AFIRMATIVA.

(Ocupa la Presidencia la señora representante María Eugenia Roselló)

SEÑORA PRESIDENTA.- Habiendo número, está abierta la reunión.

Si todos están de acuerdo, ya podemos ponernos en comunicación con la delegación de la empresa PedidosYa, integrada por el señor Esteban Branciari, director de operaciones; por la señora Shirley Franco, gerenta de recursos humanos; por el doctor Diego Longa, asesor del departamento legal, y por el doctor Pablo Durán, asesor legal externo.

(Se establece la conexión de la videoconferencia)

——Les damos la bienvenida.

SEÑOR DURÁN.- Soy asesor laboral externo de la compañía desde el 1º de diciembre de 2016. Nos acompañan el gerente del área de operaciones, señor Esteban Branciari; la gerenta de recursos humanos, señora Shirley Franco, y el asesor legal interno de la empresa, doctor Diego Longa.

Si me permiten, si bien tenemos absoluta convicción y conocimiento de que el motivo de la citación es la comparecencia que hizo el sindicato de PedidosYa con fecha 5 de mayo de 2021, vinculada a cuarenta y nueve desvinculaciones y hemos tenido acceso a la versión taquigráfica de dicha fecha, creemos que esta es una oportunidad muy importante -así nos lo ha encomendado el directorio de la empresa- para que conozcan un poco más de lo que uno ve externamente en PedidosYa.

Si me permiten, mi presentación va a constar de dos partes. Una, de antecedentes y de conocimiento de lo que es la compañía PedidosYa. Luego, obviamente, me voy a centrar en los distintos puntos que trató el sindicato en la comparecencia del 5 de mayo, fundamentalmente en lo que hace al tema de las desvinculaciones, en lo que hace al tema de la precarización de las condiciones de trabajo, en el teletrabajo, en las modalidades de contratación de la compañía, el relacionamiento con el sindicato y las tercerizaciones, porque creo que son los aspectos más importantes que resaltan en su comparecencia.

Sin perjuicio de ello -y como elemento previo-, queremos comunicar a esta distinguida Comisión que luego de tres instancias de mediación en el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, que se verificaron con fecha 6 de mayo, 11 de mayo y 13 de mayo, en la última -luego de las explicaciones dadas por la compañía en la sede ministerial- se celebró un acta de acuerdo y se levantó la situación de preconflicto que había determinado el sindicato de PedidosYa, motivado por la desvinculación de cuarenta y nueve trabajadores, veintinueve de ellos pertenecientes a la organización sindical. Tenemos para exhibirles, luego, el acta firmada por el sindicato como elemento de acreditación de nuestras palabras.

(Ingresa a sala el señor representante Pedro Jisdonian)

——Por lo tanto, si a ustedes les parece que este procedimiento es correcto, arrancaría por la primera parte, es decir, una introducción general sobre la compañía.

SEÑORA PRESIDENTA.- Sí, con mucho gusto.

(Ocupa la Presidencia el señor representante Pedro Jisdonian)

SEÑOR DURÁN.- PedidosYa -seguramente que, por hechos de la vida, de alguna manera, todos hemos tenido conocimiento o acceso a ella- es una plataforma tecnológica para la realización de ventas y pedidos de productos a través de la forma online, a través de una página de internet o de una aplicación en los celulares móviles o en las tablets, denominada PedidosYa. Se usa en cualquiera de las tecnologías disponibles, uniendo de esta forma el proveedor de servicios, de alimentos, de bienes con el consumidor final. Es un *marketplace* -entendido como un mercado que se ofrece a distintos comercios de distinta naturaleza- por medio del cual -a través de la plataforma- cualquier usuario de internet puede utilizar el sistema para realizar su orden de productos ofrecidos a los clientes de PedidosYa mediante la aplicación del móvil.

Entonces, lo primero que nosotros queremos destacar es que PedidosYa es todo lo vinculado a la tecnología, a la aplicación, al servicio de atención al cliente y a los proveedores o comercios. ¿Por qué digo esto? Porque quiero distinguir esto totalmente de otra parte que tiene mucha visibilidad en la compañía, como son los repartidores o los deliveries, esos trabajadores que vemos con camperas rojas en distintos puntos del país. Toda la parte de reparto y de delivery es una complementación de servicios que se dio a partir de 2017, que comenzó como una experiencia piloto y que se encapsuló en otra unidad de negocios y en otra empresa que no tiene absolutamente nada que ver desde el punto de vista jurídico con PedidosYa, Aravo S.A. Hay dos unidades de negocios. Una es la de los repartidores, que no tiene nada que ver con la empresa que motiva esta convocatoria, Aravo S.A., es decir, la vinculada a la aplicación, a la tecnología y a la atención de los clientes y proveedores.

PedidosYa tiene su nacimiento en 2009, habiendo comenzado una experiencia piloto con solamente cuarenta restaurantes. Es obvio que, a lo largo del tiempo, ha tenido una expansión cuantitativa y cualitativa. En 2010, el crecimiento abarca la internalización de la marca llegando a Chile, a Argentina y a Brasil, recibiendo inversiones muy importantes por sumas de más de US$ 7.000.000. En 2014, se produce una asociación estratégica con una multinacional alemana que maneja una gran potencialidad en el mercado de esta actividad, lo que provoca la expansión a cuarenta países en el mundo del sistema PedidosYa. En 2017 cotizamos en la bolsa de Frankfurt y se recibe una inversión de más de US$ 279.000.000. Hay más de mil quinientas personas vinculadas al equipo y se van diversificando en distintas ramas de actividad.

En 2020, hay una adquisición de nuevas empresas y hoy estamos operando en dieciséis países de América Latina y el Caribe. Individualizo los fundamentales: Argentina, Bolivia, Chile, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, Guatemala, Honduras, Perú, República Dominicana. Hay que tener presente que el mercado uruguayo representa solo y únicamente el 6% de las unidades de transacciones comerciales que maneja la aplicación. De todos modos, quiero aclarar que desde el *call* de Uruguay se da soporte tecnológico, a través de la aplicación, a todos estos mercados relevantes del mundo. Quiere decir que nuestro equipo de operaciones, desde Uruguay, realiza contactos con clientes y usuarios de todos estos países que acabo de referir.

Por ser una actividad totalmente novedosa y que no tenía -como viene pasando en el mundo laboral- el auge de las tecnologías y de la informática -que nos va generando nuevos desafíos-, no encuadraba la actividad de PedidosYa en ninguno de los grupos de actividad que estaban laudados en el ámbito de los Consejos de Salarios. Cuando recién

comenzó la actividad, nos habíamos formalizado dentro del grupo *"Servicios informáticos",* pero es indudable que nosotros no tenemos nada que ver con los servicios informáticos. Somos parte de una aplicación de tecnología que une, como un intermediario, al proveedor con el consumidor final.

Es por ello que en 2013, conforme a los instrumentos legales, concurrimos a la Comisión de Clasificación de Actividades que, como ustedes seguramente saben, es el órgano tripartito creado por el Consejo Superior Tripartito, órgano de la gobernanza de las relaciones laborales, creado por la Ley Nº 19.566, de negociación colectiva. Este órgano tiene una integración tripartita -el Estado, el PIT-CNT y las cámaras empresariales- y, conforme al artículo 10 de la ley anteriormente mencionada y sus decretos referidos, tiene como cometido clasificar aquellas empresas que a priori no tienen claramente una ubicación determinada en los veintitrés grupos madre hoy vigentes.

Como consecuencia de esa presentación y de la inspección y del análisis que se hizo en la Comisión, se reclasificó la actividad de PedidosYa dentro del Grupo 19, *"Servicios profesionales, técnicos especializados y aquellos no incluidos en otros grupos".* Se trata de un grupo residual porque no hay ningún grupo específico que regule este tipo de actividad. Pero quiero aclarar que estamos donde nos colocó el órgano competente. No ha sido una autoclasificación o una autodeterminación dónde estamos formalizados. Hay un acto administrativo dictado por la unanimidad de los tres estamentos integrantes de la Comisión de Clasificación de Actividades. Eso fue resuelto por el director Nacional de Trabajo, según resolución de fecha 13 de octubre de 2017.

Para que sigan conociendo a la empresa, hoy, Aravo S.A. tiene 1.506 empleados dependientes. A los efectos de que ustedes puedan calibrar la evolución cuantitativa que ha tenido la empresa, en julio de 2019, éramos 505 dependientes. En enero de 2020 éramos 600. En junio de 2020 éramos 757 y, en la actualidad -reitero-, somos 1.506 empleados.

Para que ustedes puedan calibrar la realidad salarial, los perfiles salariales que paga PedidosYa, vamos a hacerles esta presentación. Como el grupo residual -como saben- no tiene mínimos por categoría, tomamos el salario del Grupo 19, Subgrupo 19.1 de los *call centers*, que es la actividad más asimilable a lo que hacen nuestros trabajadores -y para que ustedes tengan una comparación-, y el valor hora de los operadores es de $ 113. PedidosYa paga un valor hora de $ 121 nominales, lo cual hace -para la carga horaria de PedidosYa; voy a referirme a eso en un rato- un salario mensual de $ 25.390 para una carga semanal de veinte horas. El régimen de contratación es de cuatro días por cinco horas por día, es decir, veinte horas semanales. Reitero: el salario mensual es de $ 25.390. A ello se adiciona un premio por productividad equivalente al 10% del salario base de cada uno de los trabajadores, lo que lleva el salario a $ 29.539. Además, se abona un presentismo de $ 1.430 nominales. Hoy, se está dando a todos los trabajadores que están teletrabajando un *voucher* alimentario para que puedan adquirir alimentos desde la aplicación por $ 4.800 mensuales. Además, tienen $ 750 para conectividad. A su vez, tienen acceso a cursos de Inglés, suscripción gratuita al Club El País y a la tarjeta de beneficios. Como el grupo objetivo de PedidosYa son los jóvenes, se les dan días extra de licencia para que, obviamente, compatibilicen trabajo y estudio. Se les dan días extra por estudio que superan la carga obligatoria legal. Para la carga horaria de PedidosYa, les corresponderían nueve días por año, pero la empresa les otorga doce días por año por estudio; está otorgando tres días más de los que legalmente le correspondería. Además, a todos los empleados, el día de su cumpleaños, la empresa les otorga día libre franco. Por lo tanto, el día de sus cumpleaños no concurren a trabajar.

Además de las licencias reglamentarias, los trabajadores tienen cinco días al año adicionales que pueden tomar -obviamente, en coordinación con su supervisor-, también pagos como un beneficio adicional.

Como nuestra actividad es los 365 días del año -como vimos, respondemos a mercados de dieciséis países-, cuando los trabajadores voluntariamente deciden concurrir los feriados laborables -los cinco feriados laborables que todos sabemos cuáles son-, se les paga, además del pago legal doble, una vez más y, además, se les da un día libre franco pago compensatorio que pueden gozar cuando lo requieran.

A todos los trabajadores se les da también la posibilidad de trabajar un mes al año en forma remota para que puedan viajar y estar en otros lugares que dispongan y, además, tienen el beneficio de que si el día antes de la licencia le corresponde medio día de trabajo, se le da el día totalmente franco.

Dentro de esos 1.506 trabajadores que tenemos, hasta junio de 2020 es verdad que la modalidad de contratación era a través de contratos a término. ¿Por qué? Como podrán calibrar los señores legisladores, la actividad de PedidosYa es absolutamente volátil, fluctuante en las épocas del año y también en la semana y en el horario de la semana. Todos sabemos que no es lo mismo la actividad de los viernes, sábados y domingos -con los pedidos que hacemos todos, aplicando elementales criterios de vida y de razonabilidad-, que lo que sucede en los demás días de la semana. Además, generalmente, los pedidos se concentran en la noche, cuando uno viene luego de trabajar o eventualmente al mediodía. Luego, en la mañana y en la tarde, la actividad se reduce en forma absolutamente impactante.

Entonces, la modalidad de contratación se basaba en los contratos a término. Esta modalidad cesó en junio de 2020. Entraron 421 trabajadores mediante esa modalidad. Se renovó el contrato y se pasó a una relación laboral permanente y estable en 261 trabajadores. Por lo tanto, el 62% de los contratos a término se transformaron en contratos laborales estables, definitivos y normales. A partir de julio se cambió la modalidad de ingreso y los trabajadores que entran a la empresa lo hacen a través del instituto de la ley de Empleo Juvenil. Es una herramienta que está impulsando el Estado, fundamentalmente, para el grupo joven al cual apuntamos. Hoy, los ingresos se hacen a través de esa modalidad.

Queremos aclarar que los despidos que se hicieron el 30 de abril del corriente bajo ningún concepto tuvieron por finalidad la tercerización de los servicios ni la reducción de la plantilla laboral, sino que, como veremos, tuvieron una justificación y una fundamentación estricta en la evaluación del desempeño y en la performance laboral de los cuarenta y nueve trabajadores despedidos. Eso tanto es así, que PedidosYa tiene un plan de ingreso proyectado de aquí a lo que resta de 2021 de 200 trabajadores más para la plantilla de trabajo.

Como decíamos recién, la modalidad de contratación es *part time*, son veinte horas semanales con todo el paquete de beneficios que les planteaba, bajo la modalidad de cinco días de trabajo -cuatro horas por día-, concentrados fundamentalmente en los picos de actividad a la cual me refería. Esto genera mucha flexibilidad horaria, permite la compatibilidad plena de trabajo y estudio para el grupo de jóvenes y de mujeres a quienes apunta PedidosYa. Ello ha generado, en una encuesta de valoración de actividades que se hizo, que se haya recabado más del 80% de conformidad de valoración positiva con respecto a las condiciones de trabajo de PedidosYa.

Esta es una forma sucinta de que puedan conocer esta parte de la actividad del grupo.

Tenemos una organización sindical con la cual -comparto lo que ha dicho el sindicato en este ámbito- mantenemos una relación muy fluida. Tenemos una relación de reuniones bipartitas habituales. No es un ámbito solamente para escuchar, sino donde muchas de las acciones que el propio sindicato plantea se tienen en cuenta. Hoy existen aproximadamente 130 trabajadores que lo integran. Como prueba de ello, el sindicato venía reivindicando un planteo en cuanto a la cantidad de chats. Como se imaginan, el equipo de operaciones está chateando permanentemente con los clientes que plantean si el pedido llegó, si no llegó, si llegó frío, si llegó tarde, y con los proveedores: una casa de alimentos, una farmacia, un supermercado, para ver cómo se van gestando los pedidos.

De acuerdo a las métricas que teníamos, generalmente, los trabajadores operaban entre cuatro o cinco chats a la vez. Ellos plantearon la reducción de los chats. Se trata de un planteo genuino que vino del sindicato, y así se avaló. También fueron considerados -sucede con el concepto del teletrabajo- muchísimos de los planteos que el sindicato presentó al respecto. Lo mismo sucedió en cuanto al procedimiento de cómo aplicar las sanciones disciplinarias o el pago cuando se hacen trabajos en categorías superiores. Hemos tenido siempre un relacionamiento muy fluido.

Ahora, voy a empezar con la segunda parte de la presentación -comenté una visión de la compañía que nos interesaba mucho presentarles-, que tiene que ver con la situación de los despidos. Es correcto y es veraz que el día 30 de abril PedidosYa desvinculó a 49 trabajadores de la compañía. También es cierto y es veraz que en ninguna de las reuniones bipartitas previas se había comunicado, se había advertido que iba a haber desvinculaciones. Sí se habían comunicado y se habían advertido las grandes preocupaciones que tenía la compañía con respecto a la performance y a la evaluación de los trabajadores en cuanto a sus rendimientos. Si hay algo fácilmente medible es la actuación de los trabajadores u operadores de un *call center* porque queda todo registrado en la aplicación: con quién hablan, a qué hora, cuántos chats hacen, cuántas horas muertas tienen. Justamente, en base a esa evaluación es que hay un premio. Y el premio surge de la propia evaluación que hacen los clientes. PedidosYa tiene un criterio de evaluación de los operadores que no lo hace en parte o totalmente la compañía, sino que lo realiza cada uno de los clientes que usa la aplicación al determinar, luego -capaz que muchos de ustedes, sin saberlo, han contribuido a la evaluación de los trabajadores-, cómo ha sido su atención. Esta evaluación que se hace a través de la aplicación pondera un 60% del premio. El otro 40% es la cantidad de chats que ellos tienen que hacer por día de acuerdo a cierto ranking. Todos los operadores tienen el ranking de cómo vienen, y hay cuatro grupos. Los primeros veinticinco mejores y los segundos veinticinco mejores están dentro de la franja de los que tienen premio. Ellos están dentro de la categoría 1 y 2. Luego, están los ranking 3 y 4, que siguen para abajo con la performance de cada uno. Todas las semanas los trabajadores ven su ranking y cómo vienen en su performance. O sea que la evaluación la ven en tiempo real.

Cabe aclarar que desde el mes de agosto hasta el mes de marzo todos los trabajadores despedidos estuvieron siempre en el pretil de menos del 50% de la productividad que fijan los propios trabajadores que hacen la misma tarea. Todos partimos de la actividad media del hombre medio. En este caso, la comparación es entre ellos mismos: los que hacen lo mismo con la misma tecnología, con los mismos equipamientos, con la misma internet. Por lo tanto, la medición se hace con respecto a la performance del propio sector.

Ya se había advertido de la baja performance que había. Obviamente, esta situación no se convalidó con el sindicato, a pesar de todas las veces que se habló con él, porque nunca estuvo de acuerdo con las evaluaciones que se hacían. Como sucede normalmente, los evaluados descalifican al evaluador o la metodología de calificación o

performance. PedidosYa tiene planes de seguimiento. Cuando los trabajadores vienen varios meses con una performance sin bono, se les hace un plan de seguimiento a través de sus supervisores. Obviamente, como no convalidan el plan de evaluación, cada tema de una evaluación tenía una gran dificultad. Reitero: el plan de evaluación lo hace el cliente, el consumidor final. El 60% de la evaluación es la misma para todos los *riders*. No es que a algunos los calificamos o evaluamos de una manera y a otros de otra. Todos se evalúan de acuerdo al mismo criterio.

De acuerdo a este criterio de evaluación y dada la reiteración contumaz de pretiles inaceptables para la compañía, se tomó la decisión de desvincular a estos trabajadores. No todos obviamente eran sindicalizados. Se despidió a 49 trabajadores. Acá no había un tema de cuota porque no se trataba de saber quién estaba afiliado o no. Eran los números y las paramétricas objetivas. Eran los ranking que tuvieron en agosto, en setiembre, en octubre, en noviembre, en diciembre, en enero, en febrero y en marzo. El período evaluado fue de agosto a marzo. No se tomó un mes aislado o dos meses aislados. Se tomó un período absolutamente considerable.

Obviamente, la compañía tiene que buscar la excelencia en cuanto a la atención de su giro.

El 30 de abril convocamos -es correcto- a una reunión bipartita en la cual comunicamos todo esto. Participamos el equipo que está acá. Fui yo, el asesor legal de la empresa -como lo soy desde 2016-, que comuniqué las desvinculaciones y su motivación. Esto mismo que les he dicho a ustedes es lo que les hemos explicado.

Como dije anteriormente, luego de tres instancias de mediación ante el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social -que referí cuándo fueron-, se dieron las explicaciones, se presentaron gráficas y se explicaron los criterios de evaluación. Como el sindicato planteó analizar algunos casos que ellos entendían que habían tenido alguna mejora, quiero aclarar que lo que los delegados dijeron que en este período habían cobrado bono algunos trabajadores despedidos es una verdad a medias. El bono que cobraron no fue por esta valoración. Cobraron un bono porque se los pasó a atender un nuevo sistema de clientes, una prueba de otro trabajo que se hacía. Como era nuevo, para no perjudicarlos, se les dio un bono independientemente de la performance. Pero el bono que cobraron no era mediante estos criterios que dije y que se explicitaron en el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social.

Fruto de las negociaciones en las relaciones, hubo algunos casos en los que plantearon discutir caso a caso, porque entendían que había habido una mejora. Si bien no habían llegado a los pretiles que nosotros procurábamos, pudieron mejorar. Se logró y viabilizó el reintegro de dos trabajadores despedidos. Esto dio lugar a un acta de acuerdo, y si me permiten se las voy a exhibir para que puedan tener la constatación visual de lo que firmamos.

(Se muestra el acta en la pantalla)

SEÑOR PRESIDENTE.- Si les parece, la pueden hacer llegar por correo electrónico y la vemos mejor.

SEÑOR DURÁN.- Nos comprometemos a enviar inmediatamente el acta de acuerdo a la Comisión.

Brevemente, me voy a referir a dos temas que me parecen importantes. Teletrabajo: la compañía tiene seis pisos en el Hotel Radisson donde estaba centralizada toda la actividad de operaciones.

Cuando en marzo se decreta la emergencia sanitaria, la primera medida que tomó PedidosYa fue poner camionetas que llevaban y traían a todos los trabajadores, a los efectos de que no tuvieran que ir y venir en el transporte público.

Cuando el Poder Ejecutivo decreta -Decreto Nº 94- la exhortación de las empresas de pasar a teletrabajo, la compañía avala esa formalidad y pasan los ochocientos operadores a hacer teletrabajo. Esta era una decisión voluntaria porque las oficinas están abiertas. Hoy hay diez operadores que han optado por volver a trabajar a las oficinas que son de gran comodidad. Iba a mostrarles fotos, pero veo que el tiempo nos apremia. Aclaro que a todas las personas que están teletrabajando, PedidosYa compró setecientos laptops y a cada trabajador se les entregó un equipo para que teletrabajara.

Además, se les dio un modem para que el gasto de la conectividad esté a cargo de PedidosYa. Tienen un modem para poder tener conexión a internet.

Los trabajadores empezaron a plantear que tenían problemas ergonómicos. Por lo tanto, PedidosYa adquirió quinientas sillas ergonómicas para entregarles en los domicilios a cada uno de los trabajadores que quisieran.

¿Qué pasaba? Íbamos con el transporte a las casas a llevar las sillas, y no estaban o no abrían. En determinado momento, dijimos: *"El que quiera la silla, que venga a buscarla".* Lamentablemente, tuvimos costos impactantes de transporte de sillas al domicilio del trabajador y no las recibían.

Además, se les da a todas las personas $ 4.800 para que puedan comprar alimentos de la aplicación. Tienen la tecnología, tienen internet, tienen las sillas.

Por otro lado, hemos contratado una empresa que da un servicio los 365 días al año de apoyatura psicológica y medicina laboral para cualquier consulta que los teletrabajadores planteen.

Aclaramos que hoy no hay ley que regule el teletrabajo. A pesar de eso, PedidosYa cumplió la exhortación del gobierno; lo planteó en forma voluntaria: el que no quiere, puede ir a las oficinas de PedidosYa, como hoy hay gente que lo hace. Además, cumple las recomendaciones ergonómicas de sus técnicos prevencionistas, hay procedimientos. Como ustedes ven, todo lo que los textos de los proyectos de ley que ustedes como Parlamento están analizando, no esperamos a que esté la ley: los cumplimos: la silla, la tecnología y el pago de los costos de internet.

Por lo tanto, el teletrabajo vino, no sabemos si para quedarse, y el que no quiere, puede volver. Lo vamos a discutir en los ámbitos correspondientes, pero, con honestidad y sinceridad, digo que creo que no debe haber muchas empresas en Uruguay que teletrabajen de la forma que lo hace PedidosYa, por las situaciones de hecho que acabo de constatar. Me parece que esto es importante que ustedes lo supieran.

El otro punto que quiero plantear es que el sindicato manifestó que estos despidos tenían como motivación la tercerización del servicio. Eso no es verdad. PedidosYa tiene una empresa complementaria de servicios de *call* a su actividad propia, porque, como dijimos, la empresa da servicios a 16 países totalmente distintos los 365 días del año. En Uruguay, cuando se dan los feriados laborables, vienen a trabajar los que quieren. Cuando el número no es apto para cubrir las necesidades, se complementan los servicios a través de un *call* externo. Lo mismo en los horarios de alta madrugada. Hay un muy reducido número de trabajadores propios que están prestando el servicio de cobertura tecnológica en la alta madrugada. Ese servicio se hace, obviamente, con un *call,* y fue instrumentado desde mucho antes a esta desvinculación, que va a continuar. Como dije hoy, hay un plan de ingresos que en absoluto tiene como finalidad sustituir personal propio por personal tercerizado.

Tener 1.500 empleados, vigentes, actuales de PedidosYa en planilla, formales, con todos los beneficios que dijimos, creo que es una prueba por sí sola que lejos estamos de querer ser una empresa que precarice condiciones de trabajo y que no genere mano de obra; esto lo vamos a seguir haciendo. Por tanto, quiero aclarar que esa tercerización de servicios no sustituye, es complementaria, continuará de esta manera, pero no va a limitar nuestra apuesta a la actividad en Uruguay y al crecimiento de los puestos de trabajo en momentos tan complicados para nuestro país y el mundo, donde creemos que tenemos que actuar con mucha responsabilidad social.

SEÑOR PRESIDENTE.- Quiero aclarar que toda la documentación que puedan tener, como el caso de las fotos, la pueden enviar a través del correo a la secretaría de la Comisión.

La metodología de trabajo es la siguiente: los legisladores les hacen preguntas y luego las contestan todas juntas.

SEÑORA REPRESENTANTE ROSELLÓ.- Les agradezco la presencia en la Comisión, con el informe bien completo que nos han brindado.

Los trabajadores, cuando vinieron a la Comisión, nos expresaron que fueron desvinculados 49 trabajadores, de los cuales 25 eran afiliados al sindicato. Ellos plantearon que fue por una cuestión de una baja performance y ellos consideran que esas no son las métricas necesarias como para poder evaluarlos. Al pedirlas, las mismas no fueron mostradas ni hubo comunicación previa respecto a esta vinculación.

Ellos manifestaron que a las 9 se los citó y a las 9 y 5 se los desvinculó. Quisiera saber si no hubo un canal de comunicación previa con estos empleados para hablar del tema y ver si podían mejorar esa performance. ¿Cuántos funcionarios tiene PedidosYa? Por lo que leí en la versión taquigráfica son alrededor de 800.

SEÑOR DURÁN.- Son 1.500.

SEÑORA REPRESENTANTE ROSELLÓ.- Perdón, 1.500.

¿Por qué se desvinculó a estos 25 trabajadores que estaban afiliados al sindicato? Ellos observan que es una especie de persecución sindical. Además, quisiera saber si esa performance que se hace mediante un sistema no registra errores y es seguro. Ellos manifestaban que el sistema, a veces, podía brindar errores y ustedes se estaban basando en algo que no era muy objetivo.

Muchas gracias.

SEÑOR REPRESENTANTE SODANO.- Les damos los buenos días a los integrantes de la delegación.

Voy a hacer varias consultas.

Por lo que se nota, la pandemia para PedidosYa fue una gran impulsora; a otras empresas las dejó por el piso y a ustedes los potenció -por los números que veo- en cuanto a la contratación de personal y movimientos tecnológicos para conseguir soluciones para que la gente pueda realizar el trabajo desde sus casas. Pasaron de 505 a 1.506 trabajadores en un año. O sea, triplicaron su personal.

Cuando vino el sindicato, una de las preguntas que les hice fue la cantidad de funcionarios sindicalizados. De estos 1.506 funcionarios, quisiera saber cuántos están sindicalizados. Esa pregunta es en base al porcentaje de despidos que hubo. De 49, ellos decían que son 25; ustedes dicen que son 29 los sindicalizados.

Además -y consta en la versión taquigráfica-, cuando concurrió el sindicato de PedidosYa, señaló que las personas desvinculadas habían cobrado los bonos que son

por los cuales se miden los premios por performance. Repito: ellos habían cobrado esos bonos. Ellos dijeron que cobraron los bonos y que la performance fue buena. Ustedes no señalan lo mismo. ¿Hay manera de comprobarlo? ¿Ustedes -con las liquidaciones salariales previas al despido- pueden demostrar que en los últimos tres meses no habían cobrado los bonos?

Entiendo las cuatro franjas de rendimiento que usan ustedes. El primer 25%, el segundo 25% y después las otras dos franjas, que son las que caminan sobre la cornisa, pero entiendo que estamos hablando de 50 trabajadores en 1.500 empleados en un año, que fue lo que amplió la empresa. La empresa pasó de 500 a 1.500. Si por el bajo rendimiento de un mes, en un momento de crisis y de pandemia, en el cual el Estado lo que más necesita es la ayuda de todas las empresas privadas para mantener las fuentes laborales, desvincular a 50 personas, por 15 días o un mes de bajo rendimiento, capaz que se está midiendo con una vara demasiado dura a estos trabajadores en base a lo que creció la empresa. Es legítimo, la empresa lo puede hacer, pero el tema es defender tanto a la empresa como a las fuentes laborales. Como Estado es una de las cosas que nos preocupa.

Como bien decían los integrantes de la empresa, contar con seis pisos ha sido un gran logro.

Hace unos años tuve la suerte de conocer a una muchacha en la emergencia de un Hospital. Ella era una de las creadoras de esta fuente laboral de PedidosYa. Esta chica había pasado por muchas cosas en su vida; había perdido a su madre, que se había suicidado; me contó su historia de primera mano. Hoy en día, veo a lo que llegó la empresa. Creo que el espíritu de la empresa es positivo; es bueno, que quiere seguir creciendo y reforzando las fuentes laborales.

Por tanto, generar una buena comunicación, ver la parte humana y complementar una situación con otras, es funcional. También le reconozco a la empresa, en lo que refiere al teletrabajo -proyecto de ley en el que estamos trabajando-, los insumos que están brindando a sus trabajadores: las sillas, las máquinas, el acceso a internet, es de suma importancia. Es algo que se valora, pero es la manera que la empresa se garantiza de que ese trabajo funcione. De lo contrario, los tienen que tener dentro de sus oficinas, porque los empleados no tendrían los recursos para lo que es su demanda y su funcionamiento, que es a través de las redes on line.

Entonces, deseo saber si habían cobrado los bonos, si hay alguna manera de respaldar eso, es decir, lo que los sindicalistas dicen que habían cobrado. Estos 1.506 empleados que PedidosYa tienen hoy en planilla, ¿cuántos están sindicalizados?

Muchas gracias.

SEÑOR REPRESENTANTE GERHARD:- Alguna de mis preguntas tienen relación con las que ya se plantearon, pero con alguna especificidad y algunas cosas diferentes.

No me quedó claro si estos 1.506 son todos dependientes y todos del país porque también dieron cifras de la región.

¿Cuántos de los trabajadores totales del país pertenecen al sector de operaciones? ¿Cuál es el porcentaje de sindicalizados del sector de operaciones? Porque suele ser con esa regla de tres que uno ve si hay más animosidad a los sindicalizados o no.

Quería también saber si había trabajadores, dependientes o tercerizados, en el exterior, prestando servicios para Uruguay.

De estos 49, entiendo que 2 ya se retomaron, o sea que son 47, son puestos necesarios, ¿verdad?, que fueron cesados no porque ya no los precisaran. Quería saber

si ya hay nuevos contratados, si ya están cubiertos esos cupos y el tipo de contratos. Si son como los anteriores o no.

Nos llamó mucho la atención, más allá de las dinámicas de trabajo y el perfil de los trabajadores -estudiantes, etcétera-, el poco tiempo que pasan en la empresa; promedios de año y medio ya serían de cierta antigüedad, según los planteos de los trabajadores y las trabajadoras. Eso nos llama la atención. Se planteó que el sueldo está por encima del laudo del rubro, que hay un montón de beneficios, con cargas horarias adecuadas para trabajadores- estudiantes. Estamos en crisis, con un desempleo en aumento. Entonces, es curioso que haya tanta rotación.

No entendí la relación entre contratos a término y horarios de pico de consumo, menos si las cargas horarias son de veinte horas. No conozco el rubro, no soy consumidor de aplicaciones, pero no entendí esa relación. Agradezco si pueden explicarlo un poco más.

Algo se dijo, pero qué tipo de advertencias se manejaron. Si fue simplemente manifestar cierta disconformidad o se advirtió que se estaba manejando el despido a esos trabajadores.

Estas serían las consultas.

Una última apreciación es que reconocemos como interesante que hayan provisto de laptops, de sillas ergonómicas, de modem de internet porque estamos manejando diferentes versiones de teletrabajo y algunas no incluyen eso. Nos parece un buen piso para empezar a discutir y quería reconocerlo.

Gracias.

SEÑORA REPRESENTANTE PERCO.- Es un gusto poder recibirlos.

Siguiendo de cerca lo que nos dejó el sindicato y pensando en lo que ustedes plantean, me quedan serias dudas. Algo dijo el diputado Sodano cuando insistió en el tema del bono. Creí entender que se planteó que este bono correspondería a una actividad nueva y quisiera saber desde cuándo. Cuando los trabajadores dicen que percibieron un bono -que eso tendría que ver con su actividad, por lo tanto, su rendimiento no sería malo, sino muy por el contrario porque por eso fueron premiados-, entendí que dicho bono no correspondería a la tarea por la cual se les midió y por la cual se vieron afectados en su rendimiento. ¿Desde cuándo está ese bono? ¿A qué actividad corresponde? ¿Ustedes lo pueden marcar así podemos saber si son dos bonos distintos? No sé si me logro explicar. Esa es la primera duda que tengo.

En cuanto al *call center,* viene a suplir los días que los trabajadores no trabajan. Por ejemplo, en los feriados, el trabajador puede optar por no ir a trabajar. ¿Es solo en esos días o se procede a tomar en otros días y desde cuándo está ese *call center?* ¿Desde la fundación de la empresa? ¿Desde cuándo? ¿Desde el año 2019 en que ustedes tenían quinientos empleados? ¿Ese trabajo tercerizado desde cuándo está?

SEÑOR REPRESENTANTE SODANO.- Quisiera hacer una pregunta que me quedó pendiente.

Una de las cosas que reclamaba el sindicato era que los contratos que hacía la empresa eran a seis meses. O sea, las contrataciones se manejaban con una antigüedad máxima de seis meses. Esa era la política que estaba llevando adelante la empresa. ¿Esto es así? ¿Es comprobable? ¿Realmente la población que va moviendo la empresa se renueva cada seis meses? ¿O se trata de casos particulares y se ha dado por casualidad?

De estos 1.506 empleados, ¿cuántos hay en territorio nacional y cuántos son de planilla nacional? Porque decían que estaban todos en planilla, ¿en planilla de cada país? ¿En planilla de Uruguay? Estaría bueno identificar demográficamente cómo está instalada la empresa.

Muchas gracias.

SEÑOR DURÁN.- Gracias por tan interesantes preguntas. Creo que algunas obviamente las fui respondiendo en mi presentación, pero las voy a aclarar.

Cuando hablamos de 1.500 trabajadores, son uruguayos; están en la planilla de trabajo de Uruguay. Estos 1.500 empleados trabajan en distintos sectores de la compañía. La compañía tiene muchas áreas: tecnología, comercial, internacional, recursos humanos, logística, marketing y operaciones. Operaciones es el sector del *call center* y esta es una parte de la empresa en la cual trabajan 840 personas. Obviamente, es el área más importante, pero no es la única. Primera aclaración. Los 1.500 trabajadores son uruguayos, trabajan en distintas áreas de la compañía, el área *call* donde se hicieron las desvinculaciones se llama área de operaciones.

En lo que refiere a la evolución del área, teníamos 505 personas en operaciones en el año 2019; 600 personas en enero del 2020 y 750 personas en junio del 2020 y llegamos a tener 800 y pico personas en el área.

En PedidosYa existían 150 trabajadores afiliados; luego de las desvinculaciones que hablamos, quedan hoy 135 trabajadores afiliados al sindicato.

Entonces, como primera aclaración: son trabajadores todos uruguayos que operan los dieciséis países; que operan los dieciséis mercados.

En cuanto al procedimiento de las desvinculaciones, cada vez que PedidosYa hacía una sanción o una advertencia u observación por baja performance, el sindicato no estaba de acuerdo y planteaba su derecho a estar compareciendo con la persona a la cual se iba a sancionar, lo cual se le admitió porque es un derecho del trabajador que esté acompañado de su sindicato, pero todas las sanciones eran cuestionadas.

Por lo tanto, cada vez que aplicábamos una sanción, terminábamos con una medida; sanción- medida, sanción- medida. Por lo tanto, dijimos: *"No vamos a sancionar más; tengan claro que la evaluación va a generar lo que generó".*

Otra puntualización que también expresé en mi exposición inicial: ellos cuestionan el sistema de evaluación. Bueno, si lo hiciéramos nosotros, lo cuestionan; si lo hace el consumidor, lo cuestionan. Seguramente, no hay ningún sistema perfecto que no se cuestione porque todos sabemos que el evaluado, cuando no tiene una buena evaluación, lo critica y lo cuestiona. También cuestionaron los planes de seguimiento. Cuando la empresa tenía un trabajador que veía que su performance era mala, le advertía, le aplicaba un programa de seguimiento y decían que el seguimiento que le hacía el supervisor era como un gran hermano, que era intimidatorio, que era persecutorio. Por lo tanto, ellos mismos mataron los planes de seguimiento.

Entonces, el criterio fue evaluación de performance, no importaba si estaba afiliado o no. Por lo tanto, la progresividad o la proporcionalidad aquí no opera. Eso opera cuando la reestructura es de puestos de trabajo.

Acá no se midió la evaluación en un mes. Como lo dije claramente, se midió y se hizo una paramétrica caso a caso en agosto, setiembre, octubre, noviembre, diciembre, enero, febrero y marzo. ¡Ocho meses de evaluación, no fue uno! Lo aclaro porque algún legislador volvió a reiterar la versión del sindicato. No fue un mes, fueron ocho meses en

los cuales todos los trabajadores despedidos no estuvieron en ninguno de los rankings del bono.

En cuanto al bono que cobraron, está vinculado a la compra de Glovo, que generó una actividad nueva. ¿Qué bono cobraron muy pocas personas despedidas? ¿En qué consistió? No tiene nada que ver con esta métrica y evaluación a la que hice referencia; tiene una explicación específica, y para ello voy a ceder el uso de la palabra a Esteban.

SEÑOR BRANCIARI.- Es un gusto poder presentar las acciones y cómo trabajamos en la compañía.

Esa situación de bono se dio en el marco de la incorporación de estos nuevos países que antes trabajaban con Glovo y se dio una tarea especial específicamente para el equipo que atiende las consultas de los proveedores, de los restaurantes o los negocios, y se designó a un grupo de agentes de ese equipo para hacer contactos telefónicos. Es decir, hacer llamadas telefónicas de bienvenida y de configuraciones a esos nuevos restaurantes que dejaban de trabajar para Glovo y empezaban a trabajar para PedidosYa. Eso es lo que denominamos una gestión especial. No se trata de un equipo nuevo, porque es una tarea puntual, que se hizo en algunas semanas durante marzo cuando se incorporaron estos equipos. Luego, volvieron a su tarea habitual de chat y correos a los restaurantes con los procesos habituales. El criterio para armar ese equipo tampoco fue el de enviar a los mejores. En ningún momento fue un premio pasar a ese equipo, sino que se recopilaron a personas de distintos turnos, de distintos horarios, de distintos días y de distintas performance para no afectar al equipo que seguía trabajando regularmente a hacer esta tarea puntual.

Y el criterio de la compañía fue darles bonos. En realidad, creo que está mal llamarlos *"bonos";* puede ser que ahí esté la confusión. No es un bono o un premio por esa gestión, sino una manera de asegurar al trabajador el incentivo, ya que por el hecho de salir del equipo habitual y pasar a un equipo temporal no tendría la posibilidad de competir por el ranking en ese mes. Entonces, es una manera de asegurar eso: *"Como te saco, para hacer una gestión excepcional, de tu tarea habitual, te voy a dar ese porcentaje que te hubiera tocado si hubieras llegado al objetivo, independientemente de la performance en ese equipo".* Como es un equipo nuevo y es un equipo temporal no hay una medición del sistema de indicadores que el doctor Pablo Durán les comentaba, que ya está validado, estudiado, medido y oficializado desde agosto; se siguen indicadores operativos, pero no se liquida ese incentivo en base a esa performance.

Entonces, ahí está la respuesta a la pregunta que varios legisladores han hecho en relación a esos agentes que percibieron bonos y después fueron despedidos: no recibieron bonos, sino que recibieron ese diferencial porque estaban trabajando en esa tarea específica y luego volvían a su tarea habitual.

SEÑOR DURÁN.- Todo esto fue explicado en el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social; producto de las explicaciones y las fundamentaciones que hicimos, obviamente, se superó el tema.

Otra de las preguntas formulada es la relativa a los contratos a término. Como dijimos, hasta julio del 2020 la modalidad de contratación de PedidosYa era a través de contratos a término por seis meses. ¿Por qué? Porque, como creo que también expliqué, el volumen de trabajo vinculado a los pedidos -nosotros evaluamos el trabajo de acuerdo con la cantidad de transacciones comerciales que genera la aplicación- es absolutamente fluctuante. Hay meses en los que se dispara exponencialmente, hay otros en los que decae exponencialmente. Y a los efectos, precisamente, de dar transparencia, a veces hay incorporaciones masivas para un determinado pico y ahí se refleja la realidad de que uno da certeza laboral a los seis meses, porque ahí uno tiene un período de análisis de

esta fluctuación. La cantidad de transacciones varía también en función de las campañas de marketing, de las campañas publicitarias, de los momentos que estamos viviendo.

Entonces, esa es la modalidad de contratación que se tenía, pero como también dije anteriormente, obviamente, en el caso de aquellos trabajadores que en este contrato a término demuestran una buena performance la compañía se los queda, porque escasea la mano de obra con aptitud y eficiencia. Y como dije hoy, de los 421 contratos a término que ingresaron en la última tanda hasta julio de 2020, 261 se transformaron en contratos definitivos; el 62% de los contratos a término hoy integran la plantilla de trabajo definitiva. Y como dije también, ya hemos terminado con esta modalidad de contratación porque ahora los ingresos -además, para fomentar esto en el interior; hoy, donde más está creciendo PedidosYa es en el interior, donde más habrá oportunidades de trabajo es en los departamentos de tierra adentro, donde no tenemos una presencia- son a través de la ley de empleo juvenil.

Por lo tanto, de esta manera respondo la pregunta relativa a la contratación a término.

En cuanto al tema de la tercerización del call, desde cuándo y qué hace, vuelvo a ceder la palabra a Esteban Branciari, porque me parece importante que nos dé precisión en estos conceptos.

SEÑOR BRANCIARI.- Una de las preguntas que se hicieron es desde cuándo tenemos equipos de contact center tercerizados. La respuesta es que desde mediados de 2019 la compañía comenzó con la estrategia de sumar equipos tercerizados para acompañar a nuestro equipo in house de contact center. ¿Por qué se tomó la decisión de sumar esos equipos? Simplemente, en línea con lo que comentaba el doctor Pablo Durán, porque este es un negocio que escala rápido -a veces, por acciones de marketing, con crecimiento exponencial en algunos países-, crece muy rápido de un mes a otro, lo que resulta muy complejo para un equipo de soporte in house, inclusive para una compañía de tecnología, cuyo core business no es el armado de contact centers. Para eso hay un montón de empresas de call center que tienen soporte, tecnología e infraestructura para, quizás, incorporar trescientas o cuatrocientas personas en un mes para un cliente específico; las deben conocer; aquí, en Uruguay, hay muchas y buenas. Esa no es nuestra especialidad, y en esos meses de crecimiento en 2019 sufrimos por el tiempo que demorábamos en contratar a toda la gente para poder llegar. A partir de ahí se tomó esa decisión estratégica de tener un equipo que nos dé soporte, externo al equipo in house. Pero como bien comentaba Pablo Durán, hoy por hoy, el equipo in house representa un poco más del 50% de los agentes que hacen la nómina total de contact center. Y Uruguay, que en su momento era el 100% o el 50% del negocio, hoy es el 6% de todo ese peso de órdenes y contactos que se da en toda la región. O sea que no estamos en el marco de una estrategia de tercerización y reducción del equipo in house, sino más bien de una estrategia que apunta a poder contar con la cantidad de gente necesaria cuando se den esos picos de órdenes o esos picos de volúmenes. Si tuviéramos que contratar gente de aquí a una semana, la compañía no podría hacerlo, porque los procesos no están preparados para hacer eso, y sí hay empresas en el mercado que, precisamente, agregan ese valor, los contact centers, que tienen esa amplia capacidad de contratación y absorción y que en pocas semanas pueden crecer.

Entonces, la estrategia es seguir creciendo con el equipo in house. Como bien lo comentaba Pablo, pasamos de quinientas personas a casi novecientas al día de hoy. Y hay un plan para crecer en unas doscientas personas más, focalizado en el interior del país, para fomentar empleo en zonas más complejas, apoyados en esa estrategia de que se pueda trabajar en la modalidad de teletrabajo y de que toda la conexión sea on line.

Aclaro, porque creo que también se planteó esa duda, que estas doscientas personas -Pablo ya lo comentaba; lo confirmo- corresponden a la nómina Uruguay, priorizando zonas del interior del país, por fuera de Montevideo.

SEÑOR DURÁN.- Con respecto a la intempestividad de las comunicaciones, lo sucedido fue así. Cada vez que sancionábamos había un paro; cada vez que hablábamos de las evaluaciones, nos lo planteaban. Entonces, esa fue una estrategia de la empresa, en el entendido de que era una decisión difícil, en un momento difícil; fue muy meditada. Se hizo un estudio muy, muy, muy afianzado de los casos. Quiero ser honesto: la lista original era de setenta personas; el ranking de los despidos era setenta. En veinte casos se fue extremadamente flexible para pasarlos a la parte de valoración satisfactoria por el momento y por responsabilidad. Son casos que, de repente, en este período de seis meses de evaluación habían tenido un solo mes con calificación en el sector 2 -nunca estuvieron en el 1- ; en seis meses estuvieron un solo mes en ese lugar. Sin embargo, los pasamos al grupo de los no despedidos. Se bajó la cantidad a cuarenta y nueve; se quiso ser bien claro y no manosear el tema.

Es correcto que se les comunicó el 30 de abril; no hubo instancias previas. Así fue como entendió la compañía que debía procesar este asunto por todos los antecedentes que referí: porque nunca evaluaron nuestra valoración de desempeño, porque nunca nos permitieron sancionar. Es un sindicato que sabe perfectamente que cualquier paralización de servicio afecta no al Uruguay, 6%, sino que impacta a la compañía en el mundo. Obviamente, usan la herramienta sindical de manera tal que hace que nosotros, muchas veces, condescendamos en determinadas situaciones. Capaz que en el marco del ejercicio de un poder disciplinario normal que tiende a revertir una conducta, alguna de estas situaciones se podía haber evitado. Pero como no podemos sancionar por la baja performance, porque cada sanción genera una complicación operativa, bueno, entendimos que seis meses de evaluación era un período lo suficientemente amplio, razonable y objetivo para tomar las decisiones que en el uso del poder de dirección y del poder de evaluación del trabajo se tomaron.

Otra de las preguntas planteadas es por qué hay alta rotatividad, por qué hay tantas variantes. Voy a hacer un breve comentario respecto al tema y luego voy a ceder la palabra a Esteban, que trabaja con el colectivo día a día.

Entiendo que, en gran parte, esto tiene que ver con el hecho de que trabajamos con un sector de personas muy jóvenes. Lamentablemente, el sector etario con el que trabajamos tiene esa volatilidad, esa heterogeneidad, que hace que ante cualquier situación cambien de actividad. Creo que Esteban Branciari puede profundizar mejor al respecto.

SEÑOR BRANCIARI.- En línea con la pregunta relativa a la rotación, nosotros trabajamos con dos conceptos vinculados a este tema.

Trabajamos con indicadores de rotación, que es una medición o un indicador bien de operaciones de contact centers, y nos hacemos de buenas prácticas, de esos indicadores; hay empresas que lo hacen en el mercado. Siempre se habla de que se estima una rotación del 5%, es decir, de toda la nómina el 5% rota mes a mes. En ese caso, el indicador de rotación para PedidosYa, creo que en línea con las buenas acciones que tiene la compañía y con los beneficios que da por sobre otras empresas del mismo rubro, de los contact centers, es de 1%, 1,3% o 1,4% mensual, no mucho más. De manera que estamos mucho mejor que, quizás, el estándar que tienen los contact centers en la industria. Cabe aclarar que estos datos eran previos a la pandemia, porque es verdad que quizás uno puede inferir que a partir de abril o mayo de 2020 ese indicador bajó drásticamente porque las oportunidades laborales decayeron muchísimo, pero en

2019 también había un indicador que venía muy por debajo de lo que es un best practices en el mercado de contact centers.

Hay otro indicador que puede interferir un poco en la perspectiva del sindicato, que se denomina rotación temprana. Es un indicador muy aplicado en los contact centers -quizás, algún legislador lo ha escuchado o lo ha sentido nombrar-, en equipos que toman tanta gente. Es el único rubro que contrata cincuenta, sesenta o setenta personas de un mes a otro, que tiene esa variabilidad. Y ahí se maneja el concepto de rotación temprana, que es la rotación en el primer mes o los primeros dos meses de la contratación de una persona. Así como les decía que en la industria se maneja un 5%, el indicador de rotación temprana suele estar en el 20%. Es muy normal. ¿Por qué? Porque hay gente que, quizás, pasó la entrevista, pero luego no aprobó el entrenamiento o no se sintió a gusto con la tarea porque la atención al cliente no es para cualquiera o se sintió incómodo. Además, suelen ser horarios que hoy por hoy, tal vez, son beneficiosos, pero en otro momento no. Hay gente que acepta un trabajo de fin de semana, a la noche, porque no tiene trabajo, pero cuando le sale algo para los días de semana, cambia para ese horario. Es la realidad que comentaba Pablo. Nuestro pico de actividad es viernes, sábado y domingo, a la noche, y a la mayoría le gusta trabajar los días de semana y durante el día, salvo el que está estudiando o el que con esto complementa otra carga de trabajo.

Ese indicador de rotación temprana, que para la industria está por arriba del 20%, en nuestro caso está en alrededor del 15%. ¿Qué quiere decir esto? Si bien es un porcentaje menor, a ojos de las bajas es un montón. Por ejemplo, en lo que va del año, ya incorporamos a ciento veinte personas para trabajar en nómina fija, en Uruguay, equipo interno. De la segunda tanda -disculpen, pero no recuerdo los datos de la primera tanda, de principios de año-, que entró en marzo o abril, de los sesenta quedaron cincuenta y uno. De los nueve que renunciaron, algunos no aprobaron el entrenamiento, otros no se sintieron a gusto, otros consiguieron otro trabajo. Es normal. Igualmente, hacemos encuestas, hacemos análisis sobre esa gente que renuncia para entender si hay algún problema en el proceso de selección, si hay que ajustar algo con el entrenador, si quizás no pusimos mucho foco en todo el entrenamiento o la presentación de lo que era la tarea o la compañía. Pero la verdad es que los indicadores de rotación están muy bien y están mucho mejor que la industria.

SEÑOR DURÁN.- De las preguntas que anoté me quedó una sin contestar, que es si ya hemos cubierto los lugares de quienes fueron despedidos, ya que hablamos de un plan de incorporaciones. Aún no los hemos cubierto, y explico por qué.

Como indiqué en mi exposición, la metodología de ingreso que ahora está empleando la compañía es a través de la ley de empleo juvenil. Como seguramente ustedes saben, la ley de empleo juvenil establece que para poder ampararse a sus beneficios no tiene que haber despidos en los noventa días previos. Obviamente, PedidosYa hizo despidos y dio los fundamentos. Entonces, presentamos una nota ante la Dirección Nacional de Empleo, en la que explicamos todo esto que hemos dicho para ver si nos incluyen en alguna de las vías de excepcionalidad para poder contratar utilizando esta herramienta. De manera que estamos esperando esa respuesta para ver cómo vehiculizamos los ingresos que vamos a hacer.

La política de ingreso es a través de la ley de empleo juvenil, apostando a las herramientas que el gobierno y el país han elaborado para crear puestos de trabajos para los jóvenes. Estamos esperando esa respuesta. A partir de allí, procederemos en consecuencia.

SEÑORA REPRESENTANTE PERCO.- Voy a hacer una pregunta cortita. Quisiera saber a partir de qué mes comenzó la gestión especial, por la compra de Glovo, que es por la

cual estos trabajadores percibieron ese bono y en qué mes finalizó esa tarea, razón por la cual ya no tuvieron ese bono por su trabajo y actividad. Esa es la pregunta: cuáles fueron los meses de inicio y finalización de la gestión especial.

SEÑOR BRANCIARI.- Comenzó en febrero y finalizó en marzo.

SEÑOR PRESIDENTE.- Agradecemos a toda la delegación por los conceptos y por contestar las preguntas que surgieron desde la Comisión. Estaremos en contacto y a la orden para tratar de solucionar cualquier tipo de controversia que se genere.

Un placer. Que tengan una buena jornada.

SEÑOR DURÁN.- Muchísimas gracias.

Para la compañía, esta instancia ha sido muy importante. La preparamos con mucha responsabilidad porque nos parece muy importante que ustedes conozcan nuestra visión. Obviamente, ustedes han escuchado dos versiones, pero para nosotros es muy importante que conozcan la nuestra.

Estamos a las órdenes para lo que dispongan y les pedimos, si fuera posible, tener acceso a la versión taquigráfica.

SEÑOR PRESIDENTE.- Sí, cómo no. Con mucho gusto se les enviará la versión taquigráfica en cuanto esté pronta.

SEÑOR DURÁN.- Muchas gracias.

SEÑOR PRESIDENTE.- A las órdenes.

(Concluye la conexión de la videoconferencia con los representantes de la empresa PedidosYa)

—Vamos a ponernos en comunicación con la siguiente delegación, de representantes de trabajadoras y trabajadores de los peajes.

(Se establece la conexión de la videoconferencia)

—Buenos días. Damos la bienvenida a la señora Andreina Álvarez, por la Rama Peajes, del SUNCA. Le pedimos disculpas por la demora; estábamos con otra delegación.

SEÑORA ÁLVAREZ.- Buenos días. Supusimos que estaban en otra reunión.

Estoy acompañada por Rossana Medina y Raquel Perdomo, en representación del sindicato por la rama de peajes.

SEÑOR PRESIDENTE.- Escuchamos el planteo que quieren hacer a la Comisión.

SEÑORA ÁLVAREZ.- Ya habíamos tenido una reunión con ustedes, de la que participaron los compañeros, en la que se había hablado de la propuesta de automatización de los peajes al cien por ciento, sin trabajadores. Hoy en día, en el horario nocturno, todos los peajes del país están automatizados; no hay cajeros. Esto lleva a una desocupación del 70% de los trabajadores de los peajes en todo el país.

En cuanto a los avances que hubo desde la reunión que tuvimos con ustedes, en mayo de 2020, podemos decir que en una comisión llegamos a un acuerdo, según el cual habría retiros incentivados, personal que queda trabajando y personal excedente, que iría a una bolsa de trabajo.

En cuanto a los retiros incentivados, ya está en proceso la liquidación de los compañeros que se anotaron, que fueron alrededor de cien. En cuanto al resto, cincuenta trabajadores, que eran zafrales, ya quedaron sin trabajo; ciento veinte van a quedar trabajando en peajes y se plantea la reconversión de ciento treinta.

El problema mayor para nosotros es cómo va a ser la reconversión, porque un año después seguimos teniendo la incertidumbre en cuanto a en qué lugares se va a reconvertir.

El gobierno lo único que aprobó en los pliegos de llamado a licitación que realiza el Ministerio de Transporte y Obras Públicas es la obligatoriedad de contratación de un 10% de los compañeros de trabajo.

La única propuesta que hay ahora es la colocación de ciento setenta radares en todo el país. Y se hablaba de unos cincuenta o sesenta trabajadores. O sea que la obligatoriedad sería de cinco o seis trabajadores de la bolsa de ciento treinta.

Nosotros queremos volver a insistir en la pérdida de los puestos de trabajo; el ministro hacía referencia a que era un costo muy alto y demás. Las empresas cobran entre un 28% y un 40%; la masa salarial total, más el aporte patronal, todo incluido, hasta abril de este año era de un 13%. Hoy en día se les bajó un 50% a las empresas, y ese 50% va a quedar con una bolsa bastante más chica, pero la pérdida no está basada en los salarios, en la masa salarial, sino que la pérdida que tenemos hoy, más allá de los trabajadores que se quedan sin trabajo, que pasan a un seguro de paro hasta que se puedan reconvertir...

(Se interrumpe la conexión de la videoconferencia)

—...es el costo que tiene ahora el gobierno por los seguros de paro, pero también el costo por lo que no se podrá cobrar a todo aquel extranjero que circule por el país, al que no hay manera de cobrarle. Hoy estamos en pandemia, hace un año también, pero en otro momento, por ejemplo, en el peaje de Mercedes, donde trabajo, en la entrada del puente San Martín, en temporada llegaban a entrar quinientos mil autos. Si esos quinientos mil autos van a Punta del Este, pasando por tres peajes, tenemos una pérdida millonaria de US$ 9.500.000 anuales, considerando solo la temporada de verano, más toda la circulación y todo el turismo que se realiza los fines de semana, porque mucha gente tiene casa acá, en Colonia o en Punta del Este, y pasa bastante seguido los fines de semana largos, en las vacaciones de julio o en las vacaciones de primavera. Nos parece una pérdida bastante abultada en comparación con la que pueden tener con nosotros. En realidad, el ahorro que se hace con nosotros es del 50%, porque hay trabajadores que van a seguir trabajando; solo se le baja a las empresas el 50%; por lo tanto, de las UR 7.000 que ganan hoy van a pasar a ganar UR 3.500.000. De esas UR 3.500.000 van a perder muchísimo más en recaudación, por ejemplo, por el transportista que llega muchísimo, porque el transporte internacional de carga nunca se cortó, nunca tuvo la frontera cerrada, sigue pasando hasta el día de hoy. Esa es una pérdida millonaria. Si por día circulan quinientos camiones extranjeros que llegan al puerto o a determinados lugares, hay una pérdida de US$ 7.000.000 anuales. A esto hay que sumarle el turismo y lo del Sucive. Tampoco se ha aprobado por parte de los intendentes cobrar la pasada por el peaje a través del Sucive. A su vez, ellos van a cobrar una comisión; si llegan a aceptarla -todavía no lo han hecho-, se va a cobrar una comisión, que nos decían que sería entre un 30% y un 50% por la gestión.

Por lo tanto, nos parece que el ahorro se está yendo por otro lado, ya sea en la ganancia del Sucive, también de las redes de cobranza que, a su vez, cuando se va a pagar el Sucive se quedan con el 1%, o por la pérdida real que implica todo el tránsito extranjero.

SEÑORA MEDINA.- Buenos días.

A lo que apuntamos como sindicato, en base a lo que estaba diciendo Andreina Álvarez en cuanto al ahorro, es a la reconversión. ¿En qué pensamos que puede haber

reconversión? Por ejemplo, en los pasos de frontera. Es algo que se había hablado. Queremos trabajar en ese sentido. Por eso estamos en esta comisión, para ver de qué forma podemos reconvertir los puestos laborales. Hay formas de hacerlo. Una manera de poder cobrar todo esto que se está yendo por otro lado sería con puestos de telepeaje en los pasos de frontera. Por ejemplo, tenemos dos peajes principales, Mercedes y Queguay, en los que perfectamente se podría implementar que los trabajadores hicieran esa tarea. De esa manera, ya no se tendría esa pérdida en el pasaje de vehículos extranjeros.

Más o menos, en un principio, habíamos comenzado a trabajar, pero después no se llegó más adelante…

(Se interrumpe la conexión de la videoconferencia)

—Otra cosa sobre la que hablábamos es que, como dice Andreina, si se acepta el pago a través del Sucive, pero se les va a cobrar un porcentaje, ¿por qué eso no se puede trasladar a una oficina de gestión con los trabajadores que van a quedar en la bolsa? Porque si eso pasa al Sucive, cobrará un porcentaje, y se dejan trabajadores en la calle, cuando podríamos tener otra forma de trabajo, con un plan de gestión que se ponga en funcionamiento a través de esos trabajadores, con la base de datos que corresponde, buscando siempre el mecanismo de la reconversión. Nosotros creemos que el camino es la reconversión, pero no nos dieron el tiempo. Esa fue una de las cosas que nosotros pedimos: necesitamos tiempo, tiempo para trabajar en esto. Acompañamos el avance tecnológico, no estamos en contra porque sabemos -hemos estudiado el tema- que todo cambio lleva a una reconversión y se transforma en otro tipo de trabajo, pero para eso tiene que haber un plan, tiene que haber un tiempo. Nosotros sentimos que el tiempo no nos dio, que hacer este cambio fue una decisión política y que no se generaron los tiempos necesarios para llegar a esa reconversión.

Hoy estamos hablando de que alrededor de cien trabajadores aceptaron un retiro incentivado, y más allá de que algunos trabajadores pueden haber aceptado porque estaban por jubilarse o en alguna situación particular, en muchos casos fue por la incertidumbre. Nos da mucha pena que muchos trabajadores hayan hecho esa opción, porque dentro de pocos meses, después de que se les termine el seguro, estarán desempleados.

Entonces, apuntamos a la reconversión de los ciento cincuenta puestos de trabajo porque entendemos que estamos a tiempo de buscar la forma de seguir trabajando desde todos los lugares para que eso se logre.

El tema del Sucive fue una imposición. Hay gente que no sabe esto; nos han llamado de todos los canales, de radios, de todos los medios de difusión, sorprendidos totalmente con esta decisión; no tienen ni idea. Eso nos ha generado complicaciones inclusive en el lugar de trabajo, porque nosotros no estamos preparados para una tecnología tan avanzada de un día para el otro, y sin aviso. No hubo aviso a los usuarios. Se empezó a cobrar a través del Sucive y en algunos peajes el cartel se puso el día después. Una vez que llegaban al peaje las personas no sabían para qué lado tenían que ir, no se levantaba la barrera. La tecnología tampoco está funcionando correctamente. En la noche quedó un solo operador trabajando, y la verdad es que está desbordado. Entonces, se va generando una cadena de situaciones. Al trabajador que quedó trabajando en la noche se le presenta la problemática de que el usuario no sabe a qué se está enfrentando y termina enojándose con él, que es el único operador que queda. Y esto sucede en el marco de toda esta situación que venimos viviendo desde marzo del año pasado, con la incógnita de qué va a pasar con todos los trabajadores.

Apuntamos a que podamos trabajar entre todos en la reconversión; creemos que hay lugares para hacer reconversión; entendemos que todo se transforma y nosotros estamos a favor de la transformación. Estamos encaminados por ese lado para ver qué podemos lograr.

SEÑORA ÁLVAREZ.- Quería agregar que ahora que cambió el ministro, y el actual tiene experiencia en la conducción, porque fue intendente de San José, podría rever el planteo porque, en realidad, en ningún país el cobro del peaje es cien por ciento automatizado; en todos los países han quedado cajeros. Creemos que se tendría que rever la decisión de sacar a los cajeros de la vía por completo y mantener aunque sea un mínimo para evitar esa pérdida tan grande que se va a producir por el no cobro a los vehículos extranjeros, porque al día de hoy no hay ninguna legislación que permita cobrarles. Eso nos parece superinjusto porque el transportista nacional paga todos los impuestos, todos los peajes, y el transportista internacional que circula por nuestras rutas queda exonerado de todo.

Para nosotros, eso sería lo ideal; apuntamos a que se revea ese planteo y que se mantenga aunque sea una dotación mínima de cajeros en todos los peajes para asegurar el cobro, para que se pueda hacer en el momento, sin pérdidas. Si se cobra a través del Sucive, los usuarios podrían llegar a pagar un año después porque el 60% de los uruguayos paga la patente anualmente. De manera que habría un déficit en ese pago de la pasada por los peajes.

También tendríamos que considerar la pérdida en la economía local en torno a cada peaje.

Y si no llegamos a esa dotación mínima o quedan trabajadores pendientes, pensamos que se podría proceder como cuando hace muchos años cerró AFE y también quedaron trabajadores pendientes y se los trató de reubicar dentro de las localidades en las que vivía cada uno. Tampoco somos una masa salarial tan grande y, ante esta decisión que tomó el gobierno de dejarnos excedentes, pensamos que podrían reubicarnos en los distintos ministerios en los que haya déficit de personal, por ejemplo, el MIDES, o en otros organismos del Estado, como UTE o ANTEL, que tienen superávit, a lo largo y ancho del país, sin que les sea tan pesado el presupuesto. Habría que ver si hay alguna posibilidad mayor de reconversión que la que tenemos hoy en día, que solo es la obligatoriedad de emplear a cinco o seis personas en los radares.

SEÑOR PRESIDENTE.- Vamos a pasar a una serie de interrogantes por parte de los legisladores.

SEÑOR REPRESENTANTE GERHARD.- Damos las gracias a la delegación por arrimarse con su inquietud.

Recordamos que ya habían venido el año pasado a plantear estas inquietudes. En ese momento, no había información oficial. Esa fue una de las cosas que estábamos esperando, más allá de que ustedes ya adelantaban lo que se venía; había algún titular, pero era muy incipiente; evidentemente, ahora ya está bastante avanzado. Todos los puestos de trabajo nos ocupan y preocupan pero estos, particularmente, porque muchos se localizan en lugares ya económicamente deprimidos. Entonces, se vuelven importantes para la persona afectada, pero también para la economía local y lo que logran mover con el consumo.

Quiero hacer una pregunta bien concreta: ¿cuántos trabajadores hay en este rubro y a cuántos este nuevo plan o diseño entiende que tiene que llegar, por las diferentes vías, incentivos para retirarse y demás? Me gustaría conocer los números en grueso de cuántos hay o cuántos había en marzo y a cuántos se entiende que se quiere llegar; y también cuántos hay ahora, es decir, cuántos habría que *"eliminar",* entre comillas.

SEÑOR REPRESENTANTE SODANO.- Primero que nada quiero dar la bienvenida a la delegación.

Tengo dos consultas para hacerles.

Una tiene que ver con la situación que se plantea con los argentinos con respecto al cobro. Tengo entendido que en el caso de las multas a partir de los radares, antes de cruzar la frontera, al pasar por Migraciones tienen que pagar la deuda. Tengo entendido que hoy está funcionando así. No sé si esto puede estar relacionado o no con esta situación ni si es así. No sé si ustedes tienen conocimiento de esto.

La otra es qué porcentaje de funcionarios del total calculan hoy que se debería mantener para que además de estar operativo el sistema electrónico haya un respaldo humano en las garitas, en los puntos de cobranza.

Muchas gracias.

SEÑOR PRESIDENTE.- Adelante con las respuestas, por favor.

SEÑORA MEDINA.- Con respecto a la cantidad de trabajadores, son trescientos cincuenta los efectivos, los que trabajan en forma permanente, más cincuenta que trabajaban en la temporada, en la zafra de verano. Así que hablamos de cuatrocientos trabajadores en total.

Hoy en día, como hubo un retiro incentivado, se fueron más de noventa trabajadores. El resto está trabajando aún, pero se generó un plan de seguro de desempleo a partir de agosto de este año, así que irá disminuyendo. Al retirarse los noventa y pico compañeros, si bien sacaron el turno de la noche, hoy en día no ha ido nadie al seguro de desempleo; continúa toda la plantilla restante. Cuando empiecen a sacar el turno diurno piensan terminar con eso al 31 de enero, o sea que el 1º de enero ya no habría ningún cajero-, en agosto, empezarían a enviar trabajadores al seguro de desempleo.

La nueva planificación, con el nuevo contrato que tienen las empresas, emplearía a ciento veinte trabajadores y quedarían más o menos ciento cincuenta en la bolsa de trabajo. Quedarían ciento veinte trabajadores como operarios con una carga horaria de ocho horas. Nosotros, como sindicato, planteamos la posibilidad de reducir el horario a seis horas para ocupar a más trabajadores; en ese caso, entrarían treinta trabajadores más. Si logramos ese plan de seis horas, quedarían ciento cincuenta personas trabajando y ciento veinte pasarían a la bolsa para ser redistribuidos.

SEÑORA ÁLVAREZ.- A eso tendríamos que agregar el personal de seguridad, que son alrededor de cien operarios, más Caminera; hablamos de guardias de seguridad, policías y Caminera.

Con respecto a la consulta que nos hacían sobre el cobro a los argentinos, hoy en día, cuando un argentino llega a Migración, a la aduana, le informan de la deuda y le dan un plazo de diez días para pagarla, pero esos diez días pasan y después pueden volver a ingresar al país sin ningún problema; y no se paga. En la aduana no se han podido cobrar las multas de tránsito, porque no hay una legislación al respecto, más que informarles que tienen un plazo de diez días para pagar, ni los peajes.

SEÑOR PRESIDENTE.- Desde la Comisión haremos los esfuerzos para contar con la opinión del Ministerio de Transporte y Obras Públicas y poder cotejar y, en definitiva, tratar de arribar a algún tipo de acuerdo.

Les agradecemos la comparecencia. Les reiteramos las disculpas por la demora. Estamos a las órdenes ante cualquier inquietud.

Muchas gracias. Que tengan una buena jornada.

SEÑORA ÁLVAREZ.- Gracias a ustedes.

SEÑOR PRESIDENTE.- Buenas tardes.

(Concluye la videoconferencia)

(Se suspende la toma de la versión taquigráfica)

SEÑORA REPRESENTANTE ROSELLÓ.- Quiero plantear la posibilidad de retomar la discusión del proyecto de ley sobre teletrabajo. Me gustaría que en la medida de lo posible, si los compañeros están de acuerdo, empecemos a abordar artículo por artículo para ir avanzando en el proyecto. Lo tenemos en la Comisión desde noviembre y creo que ya es hora de empezar a redondear. Sabiendo que se le harán modificaciones, que tienen que votarse en el pleno y que pasará nuevamente al Senado, es aconsejable que agilicemos el estudio del tema. Así que sugiero que para la próxima sesión empecemos a abordar el articulado del proyecto.

Muchas gracias.

SEÑOR PRESIDENTE.- En la misma línea de lo que decía la diputada Roselló, creo que ya hemos tenido un tiempo prudencial, hemos recibido a las delegaciones, hemos dado las prórrogas correspondientes y me parece que también por una cuestión de imagen de la Comisión y del tiempo que hemos venido trabajando es importante considerar el tema, que ya tiene la aprobación del Senado.

De manera que vamos a solicitar a la Secretaría de la Comisión que incluya el punto en el orden del día, de manera de empezar a tratar el articulado.

SEÑOR REPRESENTANTE OTERO AGÜERO.- Por las mismas razones que esgrimían la diputada Roselló y el señor Presidente, estamos de acuerdo en reanudar las conversaciones sobre la ley de teletrabajo.

(Se suspende la toma de la versión taquigráfica)

SEÑOR PRESIDENTE.- Se levanta la reunión.

